

Parere al Comune di Bisceglie sullo schema di Regolamento per il servizio taxi, reso dall’Autorità di regolazione dei trasporti ai sensi dell’art. 37, comma 2, lett. m), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e successive modificazioni.

L’Autorità di regolazione dei trasporti, nella seduta del 6 dicembre 2024

premessi che:

- ha ricevuto dal Comune di Bisceglie (di seguito, anche: Comune), con nota prot. n. 65804 del 24/10/2024 (acquisita al prot. ART n. 105849/2024 in pari data), la richiesta di parere preventivo ai sensi dell’art. 37, comma 2, lett. m), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, con riferimento alla proposta di modifica del vigente Regolamento taxi ed autonoleggio con conducente adottato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 7 del 25/02/2016;
- l’Autorità ha già rilasciato al Comune di Bisceglie il Parere n. 40/2024 del 1° agosto 2024 in materia di adeguamento tariffario del servizio;

esaminata la documentazione trasmessa, ritiene di svolgere le seguenti considerazioni.

I. Inquadramento giuridico

La normativa di riferimento in materia di servizio taxi è innanzitutto costituita dalla legge 15 gennaio 1992, n. 21 (*“Legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea”*), che fornisce la disciplina quadro degli autoservizi pubblici non di linea, demandando a Regioni ed Enti locali la disciplina di dettaglio e quella inerente alla gestione del servizio.

In base alla suddetta normativa, in particolare, le Regioni individuano i criteri cui devono attenersi i Comuni nel redigere i regolamenti sull’esercizio degli autoservizi pubblici non di linea. I Comuni, con propri regolamenti, individuano: il numero e il tipo di veicoli da adibire al servizio, le modalità per lo svolgimento di questo, i criteri per la determinazione delle tariffe, i requisiti e le condizioni per il rilascio della licenza.

Col decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248 (*“Disposizioni urgenti per il rilancio economico e sociale, per il contenimento e la razionalizzazione della spesa pubblica, nonché interventi in materia di entrate e di contrasto all’evasione fiscale”*), il legislatore è intervenuto al fine di rafforzare la concorrenza nell’ambito del servizio taxi, in particolare per quanto riguarda l’accesso al mercato e la determinazione delle tariffe, assicurando nel contempo una maggiore efficienza del servizio e livello qualitativo dello stesso. In particolare, l’art. 6 reca una serie di puntuali disposizioni poste «[a] fine di assicurare per il servizio di taxi il tempestivo adeguamento dei livelli essenziali di offerta del servizio taxi necessari all’esercizio del diritto degli utenti alla mobilità, in conformità al principio comunitario di libera concorrenza ed a quello di libertà di circolazione delle persone e dei servizi, nonché la funzionalità e l’efficienza del medesimo servizio adeguati ai fini della mobilità urbana [...]».

Successivamente il legislatore è nuovamente intervenuto nel settore. In particolare, l'art. 37 del sopra citato d.l. 201/2011, nell'istituire l'Autorità di regolazione dei trasporti, ha attribuito alla stessa specifiche competenze in materia, tra cui:

- il monitoraggio e la verifica della corrispondenza dei livelli di offerta del servizio taxi, delle tariffe e della qualità delle prestazioni alle esigenze dei diversi contesti urbani, secondo criteri di ragionevolezza e proporzionalità, allo scopo di garantire il diritto di mobilità degli utenti (art. 37, comma 2, lett. m), d.l. 201/2011);
- il rilascio di un parere preventivo alle Regioni e ai Comuni sull'adeguamento del servizio taxi da essi prospettato (art. 37, comma 2, lett. m), d.l. 201/2011), sulla base dei principi di seguito riportati:
 1. l'incremento del numero delle licenze, ove ritenuto necessario, anche in base alle analisi effettuate dalla Autorità per confronto nell'ambito di realtà europee comparabili, a seguito di un'istruttoria sui costi-benefici anche ambientali, in relazione a comprovate ed oggettive esigenze di mobilità ed alle caratteristiche demografiche e territoriali;
 2. una maggiore libertà nell'organizzazione del servizio sia per fronteggiare particolari eventi straordinari o periodi di prevedibile incremento della domanda e in numero proporzionato alle esigenze dell'utenza, sia per sviluppare nuovi servizi integrativi come il taxi ad uso collettivo o altre forme;
 3. una maggiore libertà nella fissazione delle tariffe, la possibilità di una loro corretta e trasparente pubblicizzazione a tutela dei consumatori, prevedendo la possibilità per gli utenti di avvalersi di tariffe predeterminate dal soggetto competente per percorsi prestabiliti;
 4. il miglioramento della qualità di offerta del servizio, individuando criteri mirati ad ampliare la formazione professionale degli operatori con particolare riferimento alla sicurezza stradale e alla conoscenza delle lingue straniere, nonché alla conoscenza della normativa in materia fiscale, amministrativa e civilistica del settore, favorendo gli investimenti in nuove tecnologie per l'efficientamento organizzativo ed ambientale del servizio e adottando la carta dei servizi a livello regionale;
- la possibilità di ricorrere al tribunale amministrativo regionale del Lazio «con riferimento alla disciplina di cui alla lettera m)» sopra riportata (art. 37, comma 2, lett. n)).

Riguardo a detta disciplina generale, il Consiglio di Stato - Prima Sezione consultiva ha statuito, nel recente parere n. 1427/2024 reso nell'adunanza del 9 ottobre 2024, che trattasi di *“una disciplina volta a riconoscere compiti e poteri incisivi in capo all'Autorità, in un settore che coinvolge interessi fondamentali dell'utenza, oltre che, in una prospettiva più ampia, l'interesse generale al funzionamento efficiente di un servizio che concorre a soddisfare un primario bisogno di mobilità”*.

Ulteriori misure «per far fronte alle carenze del sistema di trasporto taxi su gomma» sono previste dall'art. 3 del decreto-legge 10 agosto 2023, n. 104 (*“Disposizioni urgenti a tutela degli utenti, in materia di attività economiche e finanziarie e investimenti strategici”*), convertito, con modificazioni, dalla legge 9 ottobre 2023, n. 136.

L'Autorità, con l'“Atto di segnalazione al Governo e al Parlamento sull'autotrasporto di persone non di linea: taxi, noleggio con conducente e servizi tecnologici per la mobilità” del 21 maggio 2015, ha rappresentato

l'esigenza di ulteriori modifiche alla disciplina del servizio taxi volte ad adeguare il quadro giuridico di riferimento al mutato contesto socio-economico in cui esso opera, a distanza, ormai, di molti anni dall'adozione della legge 21/1992, anche tenuto conto dei recenti cambiamenti connessi al diffuso utilizzo di tecnologie informatiche applicate in modo innovativo ai servizi di mobilità. In particolare, nel predetto Atto di segnalazione l'Autorità ha evidenziato, tra l'altro, l'opportunità di rivedere le disposizioni che regolano il servizio taxi, con riferimento all'adozione di misure finalizzate ad assicurare la corrispondenza dei livelli di offerta del servizio e della qualità delle prestazioni alle esigenze di mobilità dei diversi contesti territoriali, richiamando l'attenzione sulla necessità di «[...] dare attuazione [da parte degli Enti territoriali competenti] al criterio di cui al punto 2) dell'articolo 37, comma 2, lettera m), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, e consentire ai titolari di licenza maggiore libertà nell'organizzazione del servizio, sia per fronteggiare particolari eventi straordinari o periodi di prevedibile incremento della domanda con turni flessibili, sia per sviluppare nuovi servizi integrativi come l'uso collettivo dei taxi». Nel medesimo Atto di segnalazione l'Autorità ha auspicato la revisione del concetto di territorialità, proponendo l'ampliamento dell'ambito di gestione dei servizi attualmente incardinato sulle aree comunali, rimettendo alle regioni l'individuazione dei bacini ottimali di gestione dei servizi di taxi e NCC in ragione della natura economica, culturale e turistica dei territori, nonché le funzioni inerenti alla fissazione del relativo fabbisogno numerico di vetture.

Con nota del 16 luglio 2020, indirizzata ad ANCI e alla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome nonché pubblicata sul proprio sito *web* istituzionale, l'Autorità è ulteriormente intervenuta sul tema dell'organizzazione del servizio taxi e, in particolare, sull'uso dei sistemi di connettività via *web* e sull'impiego delle nuove tecnologie per favorire l'intermediazione tra domanda e offerta di taxi, rimarcando, anche sulla scorta delle decisioni del Consiglio di Stato di cui alle sentenze del 4 giugno 2020, n. 3501/2020, n. 3502/2020 e n. 3503/2020, la necessità di: *i)* promuovere e verificare la rimozione di norme di legge regionali e/o norme di regolamenti comunali che, in qualsiasi modo, limitino la libertà dei titolari di licenza taxi di avvalersi dei vari servizi di interconnessione tra domanda e offerta eventualmente disponibili; *ii)* promuovere lo sviluppo e la diffusione di sistemi innovativi e competitivi che consentano l'interconnessione tra utenti ed esercenti il servizio taxi con conseguente aumento dell'efficienza e della qualità del servizio offerto; *iii)* vigilare, adottando le misure ritenute più opportune, affinché le società che gestiscono i servizi di interconnessione tra domanda e offerta non precludano, a coloro che aderiscono a tali servizi, di rivolgersi anche ad altri intermediari e di destinare una quota per l'esecuzione di corse intermedie da altre imprese.

Nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea del 4 febbraio 2022 è stata pubblicata la "Comunicazione della Commissione concernente un trasporto locale di passeggeri su richiesta (taxi e veicoli a noleggio con conducente) ben funzionante e sostenibile (2022/C 62/01)". Con tale Comunicazione la Commissione europea ha formulato raccomandazioni relative alla regolamentazione dei servizi di taxi (e NCC), al fine di garantire ai cittadini una mobilità locale adeguata e sicura, migliorare la sostenibilità del settore e promuovere gli obiettivi del *Green Deal* europeo e della strategia per una mobilità sostenibile e intelligente. Ha inoltre chiarito la necessità che le misure messe in atto dagli Stati membri (compresi sia i governi e i legislatori nazionali sia le autorità regionali e locali) per regolamentare i taxi e i servizi di noleggio con conducente siano conformi alle libertà fondamentali che sono alla base del mercato unico. La Comunicazione, più specificamente, contiene raccomandazioni concernenti, in particolare, l'efficienza del servizio, l'accesso a una mobilità adeguata e la sostenibilità del settore, la sostenibilità ambientale e lo sfruttamento dei vantaggi offerti dalla digitalizzazione.

L'Autorità in data 23 marzo 2022, con la delibera n. 46/2022, ha adottato le *“Linee guida in materia di adeguamento del servizio taxi per Regioni ed Enti Locali”* (di seguito: Linee guida), che recepiscono gli orientamenti dell'Autorità già espressi nell'Atto di segnalazione al Governo e al Parlamento sull'autotrasporto di persone non di linea, nonché nella nota dell'Autorità del 16 luglio 2020 indirizzata ad ANCI e alla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome in merito all'uso dei sistemi di connettività via *web* e all'impiego delle nuove tecnologie per favorire l'intermediazione tra domanda e offerta di taxi. L'obiettivo del menzionato documento è quello di fornire, anche attraverso indicazioni di carattere metodologico, uno strumento a supporto dei soggetti competenti ai fini della predisposizione di schemi di atti da adottare in materia di servizio taxi sui quali è acquisito il parere preventivo dell'Autorità, nonché elementi per la determinazione del contingente, per l'organizzazione del servizio (considerando anche le piattaforme tecnologiche per l'intermediazione tra la domanda e l'offerta), per il monitoraggio della qualità del medesimo anche attraverso la predisposizione della carta della qualità e/o di indagini di *customer satisfaction*, e criteri per la determinazione di tariffe correlate ai costi di produzione del servizio.

Di recente, la Corte costituzionale, intervenendo in materia di rilascio di autorizzazioni per l'espletamento del servizio di noleggio con conducente con osservazioni pure estendibili al servizio taxi, ha affermato che *“I servizi di autotrasporto non di linea (...) concorrono a dare «effettività» alla libertà di circolazione, «che è la condizione per l'esercizio di altri diritti» (sentenza n. 36 del 2024), per cui la forte carenza dell'offerta – che colloca l'Italia fra i Paesi europei meno attrezzati al riguardo, come risulta dai dati segnalati nell'opinione presentata dall'ANITRAV tanto nel presente giudizio quanto nel giudizio a quo – generata dal potere conformativo pubblico si è risolta in un grave disagio arrecato a intere fasce della popolazione e alle possibilità di sviluppo economico. Essa ha infatti innanzitutto danneggiato la popolazione anziana e fragile, che, soprattutto nelle metropoli, non è in grado di utilizzare (o anche semplicemente raggiungere) gli altri servizi di trasporto di linea, ma che ha stringenti necessità di mobilità che, in particolare, si manifestano in riferimento alle esigenze di cura. Ha compromesso le esigenze di accesso a una mobilità veloce, spesso indispensabile a chi viaggia per ragioni di lavoro. Ha recato danno al turismo e all'immagine internazionale dell'Italia, dal momento che l'insufficiente offerta di mobilità ha pregiudicato la possibilità di raggiungere agevolmente i luoghi di villeggiatura, come documentato dalla Regione Calabria nel giudizio a quo”* (sentenza n. 137 del 2024).

II. Osservazioni dell'Autorità

Alla luce del quadro normativo sopra delineato, nei limiti delle informazioni e della documentazione fornite dal Comune, l'Autorità esprime le proprie osservazioni ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett. m) del d.l. 201/2011, nell'esercizio della propria funzione di verifica della corrispondenza dei livelli di offerta, delle tariffe e della qualità del servizio taxi alle esigenze dei diversi contesti urbani secondo criteri di ragionevolezza e proporzionalità allo scopo di garantire il diritto di mobilità degli utenti.

L'Autorità esprime di seguito le proprie osservazioni suddivise secondo le tematiche di cui all'art. 37, comma 2, lett. m), numeri da 1 a 4, del d.l. n. 201/2011 e segnatamente su:

1. contingente/incremento del numero delle licenze taxi;
2. organizzazione del servizio taxi;
3. struttura tariffaria;
4. miglioramento della qualità di offerta del servizio.

Preliminarmente, come già indicato nel citato Parere n. 40/2024, **si raccomanda di aggiornare i riferimenti alla normativa vigente contenuti nell'art. 1 del Regolamento, con la menzione dell'art. 37, comma 2, lettera m) del decreto-legge 201/2011 e dell'art. 6 del decreto-legge n. 223/2006**, nonché valutando l'inserimento di un richiamo alle Linee guida dell'Autorità approvate con delibera n. 46/2022 del 23 marzo 2022.

1. Contingente/incremento del numero di licenze - art. 37, comma 2, lett. m), numero 1, del decreto-legge 201/2011

Con la Deliberazione di G.C. n. 386 del 20/12/2016, adottata senza previa acquisizione del parere dell'Autorità previsto dall'articolo 37, comma 2, lett. m), del decreto-legge n. 201 del 2011, il contingente taxi è stato fissato in 6 unità. Successivamente, con la Determina n. 34 del 25/01/2024 della Ripartizione Ambiente-SUAP-SUA-Trasporti e Mobilità Sostenibile-PNRR, è stato approvato, anche in questo caso senza previa acquisizione del parere dell'Autorità, il bando di concorso per il rilascio di tutte e 6 le licenze; all'esito della procedura, con la Determina n. 414 del 03/05/2021 il medesimo Ufficio ha provveduto all'approvazione della graduatoria finale, in cui è risultato collocato utilmente un solo concorrente.

In merito ai criteri da utilizzare per la definizione del contingente, l'art. 5 del Regolamento rimanda alle valutazioni che dovranno essere effettuate in coerenza e nel rispetto di *"eventuali programmazioni di contingente stabilite a livello regionale e/o provinciale"*. Sul tema è **necessario che il Regolamento, tra i criteri da seguire per definire il contingente, preveda i fattori di domanda e offerta tra quelli da considerare, in coerenza con i Punti 9 e 16 delle Linee Guida, nell'ambito delle future analisi sulla quantificazione e/o aggiornamento dell'attuale contingente**. Al riguardo si rileva come il Comune ricada nella casistica dei comuni con meno di 100.000 abitanti per la quale le Linee guida (p. 3) prevedono la possibilità di svolgere analisi semplificate ai fini della definizione del contingente taxi, ad esempio tramite il metodo comparativo con campioni di comuni aventi caratteristiche dimensionali e vocazione produttiva simili, anche sulla base dei dati pubblicati dall'Autorità sul proprio sito web o nell'ambito del Rapporto annuale.

Nel ricordare come l'art. 14 co. 2 della legge 21/1992 preveda che *"I comuni, nell'ambito dei regolamenti di cui all'articolo 5, dettano norme per stabilire specifiche condizioni di servizio per il trasporto di soggetti portatori di handicap, nonché il numero e il tipo di veicoli già esistenti da attrezzare anche al trasporto di soggetti portatori di handicap di particolare gravità [...]"*, nell'ambito delle analisi da effettuare per la definizione del contingente, **è opportuno che il Comune rilevi la domanda di servizi taxi espressa dalle persone a mobilità ridotta (PMR), sia effettiva che potenziale – stimabile, ad esempio, considerando il numero di corse inevase per indisponibilità del servizio o reclami pervenuti a causa dell'assenza del servizio taxi con veicoli appositamente attrezzati per le PMR, eventualmente anche considerando altri servizi di trasporto operanti nel territorio comunale (TPL, NCC ecc.) – e, in esito alle suddette analisi, provveda, sulla base delle Linee guida dell'Autorità (punto 25), a destinare al soddisfacimento delle esigenze delle PMR una quota delle licenze da rilasciare. È opportuno che nel Regolamento sia previsto che una quota parte delle licenze, individuata come sopra indicato e da intendersi come soglia minima, sia espressamente dedicata al soddisfacimento delle esigenze delle PMR.**

Visto l'attuale organico di taxi costituito da una sola licenza, rispetto alla quale non risultano previsti obblighi sull'allestimento del veicolo per l'accessibilità delle persone con disabilità gravi (ad esempio mediante pedana o altro dispositivo che consenta l'incarozzamento agevolato e autonomo dell'utente su sedia a

rotelle), è necessario che in occasione dei futuri bandi di concorso sia prevista l'assegnazione di licenze dedicate all'utilizzo di veicoli appositamente attrezzati nei termini anzidetti.

Con riferimento alla disciplina regolamentare relativa alla selezione dei soggetti a cui assegnare la licenza, è necessario integrare il testo dell'art. 7 prevedendo che il relativo concorso sia per titoli ed esami, indicando altresì le relative materie, da individuare in coerenza con il punto 95 delle Linee guida.

Nell'ambito dei contenuti del bando, è necessario che l'art. 11 del Regolamento sia integrato con un riferimento ai criteri di valutazione e alle caratteristiche dei veicoli da utilizzare per il servizio.

2. Organizzazione del servizio – art. 37, comma 2, lett. m), numero 2, del decreto-legge 201/2011

Relativamente al "sostituto alla guida", è necessario che il contenuto dell'art. 17 riporti un esplicito riferimento anche all'art. 10 della legge 21/1992 che disciplina nel dettaglio la materia. Inoltre, relativamente alla disciplina dei turni, è necessario che l'art. 26 sia integrato richiamando la possibilità di introduzione dei turni integrativi richiamati nel citato art. 10 (comma 5 bis e ss.). Riguardo alla disciplina del rapporto di lavoro, deve altresì essere eliminato il richiamo alla Legge n.230 del 15/04/1962, in quanto si tratta di normativa non più in vigore.

Il testo del Regolamento non fornisce adeguati dettagli riguardo al tassametro; è pertanto necessario che il Regolamento preveda, preferibilmente in un apposito articolo, l'obbligo di dotazione a bordo veicolo del tassametro, della sua collocazione in una posizione ben visibile dai clienti, la necessità che il tassametro consenta la memorizzazione dei dati delle corse effettuate (ad esempio data e ora di inizio corsa, tempo di percorrenza, chilometri percorsi, costo totale corsa con supplementi) per un periodo adeguato, da specificare nella stessa disciplina, ai fini della rilevazione degli indicatori di qualità di cui all'art. 36 *bis* nonché allo scopo di agevolare i controlli e le verifiche da parte del Comune sul rispetto delle norme regolamentari a seguito di eventuali contestazioni o segnalazioni da parte degli utenti del servizio.

Nell'ambito della descrizione dei canali di acquisizione della corsa, è necessario che l'art. 3 del Regolamento preveda anche una disposizione che espliciti, per gli esercenti il servizio taxi, la libertà di avvalersi di tutti i canali disponibili senza limitazioni nell'ambito dei rapporti contrattuali con le aziende che offrono servizi di intermediazione e/o organismi associativi, prevedendo, al riguardo, il divieto di clausole di esclusiva.

In merito agli obblighi dei tassisti di cui all'art. 21 è necessario indicare che il servizio è obbligatorio nell'ambito del territorio comunale, che il percorso da seguire deve essere quello più breve ed economico per l'utenza, che l'operatore è tenuto a fornire alla clientela tutte le informazioni inerenti al servizio e che il tassametro va attivato all'inizio del servizio.

Inoltre, è necessario che il Regolamento preveda l'istituzione della Commissione Consultiva di cui all'art. 4 comma 4 della legge n. 21/1992, nel rispetto dell'art. 4 della l.r. n. 14/1995, per quanto concerne l'ambito delle competenze, la composizione e la durata.

3. Struttura tariffaria e tariffe predeterminate – art. 37, comma 2, lett. m), numero 3, del decreto-legge 201/2011

In tema di aggiornamento delle tariffe l’Autorità si è recentemente espressa con il rilascio del Parere n. 40/2024 del 1° agosto 2024 in seguito al quale, con DGC n. 94 del 23/09/2024, il Comune ha adottato le nuove tariffe.

Per coerenza con quanto già stabilito nel tariffario, **è opportuno che all’art. 25 sia indicata la possibilità per l’Ente di prevedere tariffe predeterminate che dovranno essere definite in base ai criteri di cui ai punti 65-70 delle Linee guida.**

In tema di trasparenza nei confronti degli utenti, **è necessario che il Regolamento preveda l’obbligo dell’esposizione del tariffario in modo ben visibile all’interno delle autovetture e che sia pubblicato presso le aree di stazionamento e nei luoghi di maggiore afflusso turistico (porti, aeroporti, stazioni ferroviarie ecc.).**

4. Qualità dell’offerta – art. 37, comma 2, lett. m), numero 4, del decreto-legge 201/2011

Ai fini di un miglioramento degli aspetti qualitativi del servizio, **è opportuno che il Regolamento stabilisca, anche rinviando ad un successivo provvedimento della Giunta comunale, standard di qualità misurabili, riguardanti sia i veicoli che i conducenti e favorisca l’adozione della carta della qualità del servizio taxi** (cfr. punti 78-79 delle Linee guida), nell’ambito della quale siano pubblicizzati i predetti *standard* e i livelli dei relativi indicatori raggiunti, rilevati periodicamente dal Comune anche mediante indagini di *customer satisfaction*. Le rilevazioni periodiche del livello di qualità del servizio potranno anche costituire la base per il riconoscimento di una quota dell’aggiornamento tariffario, come anticipato nella sezione del presente parere riferita al sistema tariffario. Pertanto, **è opportuno che il Comune effettui periodicamente, quanto meno in previsione dell’aggiornamento delle tariffe o di adeguamento del contingente, un monitoraggio attraverso indagini *customer satisfaction* al fine di misurare la qualità del servizio anche dal punto di vista della percezione degli utenti.**

Inoltre, **è opportuno che il Regolamento preveda anche una vetustà massima dei veicoli che possono essere adibiti al servizio taxi (ad esempio 10 anni dall’immatricolazione), nonché alcuni specifici requisiti, oltre a quelli già fissati, quali la presenza del sistema di climatizzazione. È poi necessario che il Regolamento preveda l’obbligo di dotazione di sistemi di pagamento POS.**

Nell’osservare positivamente l’introduzione nell’art. 6 del Regolamento relativo alla rilevazione di dati sul servizio da parte dei titolari della licenza e trasmissione al Comune con periodicità prefissata, **si ritiene opportuno che il Regolamento preveda anche apposite sanzioni in caso di inosservanza alla trasmissione dei dati** al fine di rendere la disposizione maggiormente efficace.

Inoltre, al fine migliorare la trasparenza delle informazioni sul servizio fornite sia agli operatori che agli utenti, **è opportuno che sul sito web del Comune siano rese disponibili le informazioni aggiornate sull’assetto organizzativo del servizio (Punti 41-42 delle Linee guida), distinguendo una sezione per i rapporti amministrazione-tassisti e una sezione per l’utenza ove inserire almeno il Regolamento, il tariffario, nonché i recapiti per l’invio dei reclami. Al riguardo, è necessario che anche nel Regolamento siano indicati i contatti telefonici e e-mail dell’Ufficio al quale inviare i reclami.**

Il presente parere, reso nel senso sopra indicato, è pubblicato sul sito *web* istituzionale dell’Autorità ed è trasmesso al Comune di Bisceglie, con l’invito a dare seguito a quanto contenuto nello stesso.

Torino, 6 dicembre 2024

Il Presidente
Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente
ai sensi del d.lgs. 82/2005)